資料５

消費生活相談員資格の法的位置付けの明確化等に関する検討会

消費生活相談員へのヒアリング用資料

平成24年2月7日

消費生活専門相談員　吉田万喜子

（堺市立消費生活センター勤務）

○　ヒアリング項目

- 保有している資格
- 受け付けた相談のうち、あっせんを行う案件の基準
- あっせんによって解決に至った具体例及び解決に至った主な理由
- あっせんが不調となった具体例及び不調となった理由
- 事業者等とやり取りをするにあたって苦慮している点、その他相談業務を行うに当たって課題となっている点
- 相談業務を行うにあたって必要となる知識・技能

１．はじめに

（１）あっせんの定義について

１）国民生活センターによるPIO-NET入力マニュアル

２）「あっせん」のとらえ方は、各消費生活センター間で微妙に異なる。

資料：全大阪消費者団体連絡会「続・大阪府内市町村の消費者行政調べ」　2009年2月

・アンケート項目「『あっせん処理をした』とはどういう場合でしょうか」の回答例

A市：事業者に、販売方法や対応に法律違反等の問題点があり、相談者による自主交渉がつくされ、あっせんの実施により解決する見込みがある場合に実施する

B市：相談者と事業者の間に入り、なんらかの処理を行った場合で「助言・他機関を紹介」等は含まない

C市：業者と連絡を取り介入して処理したもの

（２）あっせんの意義

１）1970年経済企画庁国民生活局長通知

「窓口で受けつけた苦情については、単に相手方に苦情を取りつぐだけでなく、解決に必要な情報を提供し、当事者の希望があればあっせん案を提示するなど積極的に取り組み、その苦情が最終的に解決されるまで責任を持って見届けることが必要」

２）東京都消費生活条例第２８条（平成１４年改正により、加筆）及びその逐条解説参照

「知事は、消費者から事業者の事業活動により消費生活上の被害を受けた旨の申出があったときは、当該被害からの速やかな救済のために必要な助言、仲介によるあっせんその他の措置を講ずるものとする」

３）事業者のコンプライアンス向上効果

消費生活センターから連絡を入れることにより、事業者への抑止効果が働くことがある。「確実に返金しよう、消費者に誤解のないよう気をつけよう、商品テストは社内試験だけではなく、第三者機関に依頼しよう」など、襟を正していただける可能性が高くなる。その結果、コンプライアンスの向上も期待される。

4）消費生活相談員の理解力向上と事実への接近

相談者が何を訴えているのかわかりかねる場合もあるが、事業者に連絡し事業者からの説明や反論を確認することで事実に少しでも近づくことができる。消費生活相談員の知識や能力も向上する。次回に同様の相談が入ったときには、より適切な対応ができる。

5）あっせんと助言はどう違うのか

助言を重ねて支援を続け、自主交渉で解決する事は消費者教育でもある。適切な助言により、消費者が自主交渉し、最終解決まで見守ることができれば、あっせん率にこだわる必要はない。しかし、適切な助言をするには、事業者との交渉経験が必要であり、あっせん経験が豊富でないと自主交渉へ向けての適切な助言ができないことが多い。消費生活相談員は単なるコールセンター受付員ではない。

また、消費者に誠実に対応しない悪質事業者が存在する。特に、取り返しできないような被害を受け、打ちのめされている相談者や、高齢者、社会的弱者などに対して、マニュアルのように自主交渉を勧めることは、被害者への追い打ちになる可能性がある。このような場合には、消費生活センターによる積極的なあっせんが必要だと考える。

2．受け付けた相談のうち、あっせんを行う案件の基準

消費生活相談員としては特に基準を設けてはいない。ケースバイケースであるが、判断の目安は、下記のようなケースである。

（1）相談者がすでに自主交渉をしたが、解決できていない場合で、消費生活センター介入により解決の見込みが少しでもある場合

（2）書面不交付やクーリング・オフ妨害などによる、長期間経過後のクーリング・オフや取消の案件

（3）期間内であり、争う余地のないクーリング・オフの案件でも、返金や原状回復を求めるもので相談者が高齢者などの場合や相談者の希望がある場合

（4）高齢者、障害者等見守りが必要な相談者

（5）これまでの相談経験上、悪質性が高いと把握している事業者の場合

（6）相談者が恐怖を感じている場合など

（7）相談者と事業者の間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差が大きい場合

3．あっせんによって解決に至った具体例および解決に至った主な理由

（1）デトックスをうたった高額足温器の解約例

1）相談概要：1か月ほど前に、スーパーの催事場で身体の毒素を出す足温器を買ったが効果がない。友人が、テレビで「ニセ科学」と報道していたよ、と教えてくれたので解約したい。

2）相談処理

①相談者に来所していただき商品やクレジット契約書、取扱説明書、「毒素が出る」説明書などを確認。

②情報収集：テレビ報道の内容→インターネットに概略が掲載されている。

番組出演者は、ニセ科学問題で精力的に活動している学者グループの一人で信頼できる。

商品名は違うが、構造は同じらしい

③商品の確認：商品は一般的なフットバスおよび、箱形の電気器具（本体）である。フットバスに足をつけ、片手で電極を握り、電源を入れると「足から毒素が出て、お湯の色が変化する。その色調で肝臓が悪いか、心臓が悪いかなど判断できる。毎日毒素を出すことで健康になる」

④フットバスの確認：医療用具承認と取扱説明書あり。単なる温熱器具であり、取扱説明書には毒素排せつなどの記載はない。メーカーに連絡したところ、デトックス機械に組み込まれる覚えはない。ホームセンターなどで廉価で販売しているものだと当惑の状態

⑤商品の検証：フットバスに食塩水を入れ電気分解することにより電極の鉄が水素などと反応し水酸化鉄などの沈殿物が形成される。その際、食塩の種類や汚れなどで沈殿化合物の色が少し変化する。足を入れなくても通電さえできればよいのだから、電極とクリップなどを挟んで実証。

⑥事業者の特定：クレジット契約書面上の販売店および信販会社。

ショッピングセンターに催事場使用許可の事業者情報や開催期間などの開示を協力依頼

⑦相談者から事業者あてに解約希望の手紙を発信、消費生活センターからも連絡を入れる。同時に信販会社へも連絡する。

⑧信販会社が消費生活センターに来所したので、商品や実証結果を見せ、「不実告知」に当たる事を説明。

⑨信販会社から加盟店へ連絡を入れてくれたことにより全面解約になる

3）斡旋解決のポイント

①相談者がしっかりしていて、納得できること・できないことを明確に説明してくれた。

②テレビ報道の内容がインターネットから確認できた。

③日頃からニセ科学問題に消費生活相談員としても取り組み、勉強会などに個人的に参加していた。

④消費生活相談員や行政職員が複数で知恵を出し合い、商品検証をすることができた。

⑤信販会社が協力してくれた。

（2）開運商法による高額商品購入や祈祷料の解約

1）相談概要：知人に誘われ家系図などの勉強会に参加しているうちに次々と商品や祈祷料などの契約を迫られ払い続けた。家族にわかり、自分も騙されたと感じるようになったので返金してほしい。

2）相談処理

①業者の特定：知人に誘われ同行したりしていることと契約書がないため、住所が特定できず、電話番号も不明だった。

住宅地図やネット検索、現地確認により相手方住所を特定したが、電話番号は不明。

②相談者が勧誘方法などを詳細に記述した手紙を発信。消費生活センターに相談していることも記載。

③過去の情報から、現場近くに存在する同一グループの他の業者に電話を入れて、当該業者に関して心当たりがないかを問い合わせる。

④突然当該業者の代表者から消費生活センターに電話があり、交渉により全額返金の約束を得る。

⑤分割返済とのことで合意書を交わし、返金実行の確認

3）相談解決のポイント

①相談者と面談でじっくり話し合い、すっかり、「魔法が解けた」状態になった。

②事業者の住所が特定できた。

③当該事業者グループに関しては、普段から消費生活相談員全員が情報収集するよう心がけていた。（業者名が次々変更されると、PIO-NET 情報だけでは不十分である）。

④合意書作成に関しては、消費生活センターの顧問弁護士にも注意点を確認していただく。

（3）光回線電話勧誘による契約の中途解約

1）相談概要：ショッピングセンタービルによるテレビ電波障害地域であるが、ショッピングセンターは撤退予定であり地上デジタル対策はしてくれないことがわかっている。そこへ光ネットの電話勧誘があったので、個別アンテナを設置しなくてもよいように、将来工事費無料で地デジ対策追加工事をする約束で、光ネットと電話の契約をした。テレビを薄型に買い換えたので工事を依頼したところ、工事費およびテレビ１台あたり設定料金までかかると言われ、争いになった。業者は同時工事でなければ追加工事になるので工事費無料というわけがないと言い切るし、ほかにもトラブルが多く嫌気をさして、他社の光回線に契約変更した。元の業者が１５カ月以内の解約には解約料がかかるという。

2）相談処理

相談者から電話相談を受け、光回線業者のお客様相談室に連絡し調査依頼するも、なかなか調査が進まず。何度も請求した結果、お客様相談室から代理店を担当する部署が担当となり、１次代理店や直接勧誘した２次代理店に確認してもらうが、「言った・言わない」の話は証明できない。消費生活センターに集まって三者会談実施。相談者、業者の代理店担当部署、１次代理店、２次代理店参集。消費生活センター側も複数職員によりあっせん。ショッピングセンター撤退予定は周知の事実であり周辺住民は地デジ対策で悩んでいることは少し調べれば誰でもわかりうることである。契約に関する重要事項と相談者が認識していることなど補強的に説明。解約料は２次代理店負担で合意。

3）相談解決のポイント

①関係者全員が、消費生活センターにおける三者会談に応じた。

②光回線事業者の前で、２次代理店からの説明などの不自然部分について確認できた。

（4）洗面台つまり除去サービス料があまりに高額

1）相談概要：洗面台が詰まり、折込チラシを見てフリーダイヤルの業者に電話。来るなり薬剤投入したが除去できないので、高圧洗浄をすると言われ、高額請求を受けた。その場で半額を払い残りを振込む約束をしたが、あとで公営住宅の管理人に聞くと、指定業者に依頼すればずっと安いと言われた。チラシ表示からみても高すぎる。残金を払いたくない。

2）相談処理

市の指定業者ではないことを確認後、業者へ連絡。留守の事務員に対し、責任者からの回答を求めるが現場担当者から消費生活センターに電話連絡あり。つまり除去手順を確認すると、除去ワイヤーは使わず最初から薬剤を使って溶かしトラップを脱着するが、汚れがひどいので相談者の了解のもとで高圧洗浄を使ったのになぜ後になってから消費生活センターに相談するのかと怒っているが、残額を半額にするとの減額案を提案される。そこで除去手順を書いたものをFAXしてくれたら相談者に条件提示してみると伝えたところ、結局FAXはなく、突然残額の請求を放棄する提案が出たので、相談者合意となる。

3）相談解決のポイント

①水道修理業者に関してはかなり以前から苦情が多く、東京都による行政処分などにより一時減少したが、再び増加傾向にある。そのため、この業種に関するチラシや事業者情報などを日頃より収集していたので、相談者の話のポイント把握ができた（高齢者で、自宅にＦＡＸがなく消費生活センターまで来所できない場合などには、折込チラシや請求書などの資料等の確認がしにくい）

②消費生活センターは市の行政機関であり、日頃より水道局や市内の水道事業者による組合などとも情報交換していた。

③相談者が全額をその場で払わなかったことで、結果として未払い分の請求を放棄された。

④特定商取引法や消費者契約法の適用が困難な事案ではあるが２０年以上にわたり同種手口が横行している。折込チラシの表現の問題、過去の行政処分情報など総合的に判断し、あっせんしたことで業者が折れたと考えられる。

4．あっせんが不調となった具体例および不調となった理由

（1）ノックイン型投資信託の次々販売による損失

1）相談概要：長年つきあいのある銀行担当者に勧められるまま、定期預金が満期になると、投資信託等に次々変更したが、大損したので、損失を取り戻したい。元に戻してほしい

2）相談処理：

①これまでの経緯を文書化するよう助言し、発信と同時に消費生活センターからも相談があったことを銀行に連絡。

②目論見書の確認や相談者の投資適性のほか、投資信託の設定・運用会社にも商品特性、販売員資格などを確認する。

③銀行は業界団体ADRの場でしか対応しないという態度であったが、三者会談に応じて話し合い。

本社のコンプライアンス担当者や支店責任者、当時の担当者などに対し、相談者が直接、何もわからないまま次々契約したという経過を説明し、恐ろしいほどの損失が出たと訴える。消費生活センターより、極めてリスクの高い商品に関する適合性原則についての考慮、これによる販売手数料の利得についての考慮など検討依頼。

銀行側は持ち帰り検討するとのことであったが結局ゼロ回答によりあっせん不調。

3）あっせん不調理由

①極めて明瞭な適合性原則違反などがない限り、銀行側は消費生活センターには対応しない姿勢を貫いている。

②業界団体ADRは最初から勧めている→結果として、業界団体ADRにおいて、過失割合が大きいが多少損害補てんあり（相談者は相談当初であれば、この結果に納得しなかったかもしれない低い割合である。しかし消費生活センターでの相談により、すべてが大損だったのではなく、最初に定期預金から変更したファンドでは、利益が出ていたことなどを認識することになり、また消費生活センターによるあっせん段階ではゼロ回答であったことなどで業界団体ADRでの早期解決につながったようである）。

（2）劇場型詐欺

1）相談概要：証券会社のようなところから交互に電話があり、パンフが届いたらその会社の社員権を代理で購入してくれと頼まれ、1口購入すると追加購入させられた。さらに購入約束をして振り込みに行くと金融機関が警察へ通報してくれたがこれからどうすればよいのか。電話が次々かかるのが怖い。

2）相談処理

①相談者に劇場型詐欺について説明し、弁護士委任を勧めるがそこまでは決心がつかない

②振込先銀行へ連絡したところ、すでに口座凍結済みだったが、相談者振込分は即刻引き出し済み。

③消費生活センターから業者へ連絡を入れていたところ、1名より連絡があり1か月先に返金をすると言いだしたが合意書や念書をとりあえずFAXで要求しても連絡なく、結局連絡不能になった。

④これら業者の一部は逮捕されているが警察からの情報は入手できないままである。

3）あっせん不調理由

①業者は劇場型詐欺の確信犯である。

②上記の場合、詐欺の舞台設定に費用をかけていて、まだそれが回収されていない場合には、被害届や業者名公表を逃れるために消費生活センターに協力するふりをして引き伸ばし、返金に応じることもある。しかし、舞台設定に元手がかからない場合や、逃げ時と認識している場合には、返金は難しい。

③これらの解決や被害の未然防止のためには、より広域の情報収集と行政処分が必要であり、基礎的自治体からの情報による国の速やかな処理を望む。

5．あっせんの手法の例

（1）相談者が電話相談→Fax等を利用して資料確認→電話で業者に連絡→相談者に返事を返す→何度か繰り返し合意に達する

（2）相談者が来所相談（電話後来所の場合も）→その場で業者に電話をかける→相談者と電話を交代しながら交渉を勧める

（3）相談者が来所相談→契約に至る過程や解約の理由など書面作成→業者に連絡→書面到着頃に再度連絡・・・

（4）上記の後、業者が消費生活センターに事情説明のために来所し条件提示→相談者に連絡・・・

（5）上記の後、消費生活センターにおいて、一堂に会して会談（三者会談）

相談者側：相談者、家族付き添いもあり

事業者側：本社、支店責任者、担当者、代理店など関係者

消費生活センター側：担当消費生活相談員、相談担当行政職員など（複数で）

6．事業者等とやり取りをするにあたって苦慮している点、その他相談業務を行うに当たって課題となっている点

（1）事業者が消費生活センターを相手にしない、業界団体ADRなどを指定しているといった対応

（2）事業者の定期訪問が減った（東京への本社集中、顧客相談窓口の東京集中などで地方軽視）

（3）事業者調査ができない（商業登記確認、現地調査など）

（4）商品検査依頼などが速やかにできない（電話連絡のみのため）

→月に１回、都道府県単位でクリーニング事故品の検品など苦情品の持ち寄りによる検討会などがほしい。

（5）消費者庁や他省庁（厚生労働省、経済産業省、国土交通省など）に相談しても参考になる情報が少ない。

（6）国から一方的な情報は届くが、国民生活センター以外は双方向のやり取りができない。地方から消費者庁等へ『このような契約書はおかしい、この商品は違法ではないか』などの相談をしたときは、重要な生の情報ととらえて、対応していただきたい。

7．相談業務を行うに当たって必要となる知識・技能

・消費生活相談員養成講座（過去に国民生活センターが２カ月程度していたカリキュラム）や消費生活コンサルタント養成講座のように、最低２カ月程度の幅広い基礎知識研修は必要である。商品知識や社会福祉制度、経済や法律など。

・個人的資質としては、相談者への共感力、幅広い好奇心・探究心、論理的な考え方、分析能力、公平・中立なものの見方、消費者トラブルを社会的な視点でとらえる幅広い視野など。

・重要なことは経験、および複数の消費生活相談員によるディスカッションや研修である。

・中立公平、常識的というのは現実には難しく、判断軸がぶれることがある。その時に、消費生活相談員同士で話し合うことも必要である。そのためにも、小さな自治体でも複数の消費生活相談員が必要である。また、全国的なつながりができる研修の場が必要である

・宿泊研修施設を利用した集中的な研修やディスカッションが必須である。

８．消費生活相談員の資格について

すでに、第２３回消費者保護会議において、消費生活専門相談員制度が創設されているので、この消費生活専門相談員有資格者を消費者行政機関における消費生活相談員の採用条件にしたうえで、資格未取得者を消費生活相談員補とする。

参考：第 23 回消費者保護会議（平成 2 年 12 月 4 日）

消費者行政の推進について

4　消費者支援の強化

(3) 苦情処理体制の整備等

[3]　国民生活センター及び各地の消費生活センターで消費者相談に携わる相談員の能力、資質の向上を図るため、相談業務に係る公的資格制度を創設する。

以上を鑑みると、最低２カ月以上の消費生活相談員養成講座修了生、もしくは将来的には、大学において理系・文系共通の科目として消費者問題論や民法、商法、消費者法学、食品学概論（食品衛生、栄養学など）、繊維学概論など１０科目程度の終了者を、消費生活専門相談員受験資格とする方法もある。

何よりも幅広い基礎力に消費者目線、そして研修が必要であり、実務上、消費生活専門相談員の少ない地域において集中的に消費生活相談員養成講座を開催するなどで、消費生活専門相談員の資格取得者を増やせるのではないかと思う。現行の消費生活専門相談員資格を国家レベルに引き上げればよい。

９．消費生活相談員の雇用について

（１）なぜ資格の法的位置づけが必要なのか？

・卵が先か、鶏が先か。「法的位置づけ」がなければ、消費生活相談員は待遇改善されないのか？

・「まず隗より始めよ」→消費者庁が消費生活相談員を適切に待遇すべきではないか。

・消費者からの信頼関係を得るためには、営利企業における顧客相談窓口従業員等との職務とは明瞭に一線を画すべきである。

（２）任期なし短時間職員制度等の検討が必要

・消費生活相談員のレベルアップのためには、雇止めの撤廃、相談業務の民間委託の禁止、待遇の向上による人材確保をはかることが重要である。

・社会経験を積んだ人材確保のために、地方公務員制度の中に「任期なし短時間職員制度」などの検討をしていただきたい。

（３）安定雇用はあっせん交渉をスムーズにする

・週４日開設し消費生活センターの看板があり有資格消費生活相談員を３名雇用しているのに、週１日と週２日の消費生活相談員が交代勤務する自治体がある。その場合、あっせんをするにも相談者や業者との連絡がつきにくいことが多く交渉は難航しがちである。このような雇用形態を取る主たる理由は社会保険などをつけない日当制だからであろう。

１０．消費生活相談は行政の基本的な業務であり、民間委託になじまない。

民間委託をすれば相談業務がどのように回っていくのか？より面倒になるだけではないか？

（1）自治体Ａが民間団体Ｂに相談業務を委託した場合の想定例

・Ｂの消費生活相談員が業者を呼び出すときに、自治体の受託団体Ｂの○○だと名乗るのか？

・呼び出しに応じない場合にはＢの団体理事長が自治体Ａに相談しＡの職員が首長名で呼び出すのか？

・商品テストが必要とＢの消費生活相談員が判断した場合、Ｂの団体理事長の決裁を取り、自治体Ａを通して商品テスト受託団体Ｃにテストを依頼する。その結果データをもとにＢの消費生活相談員があっせん業務ができるのか？

（2）自治体Ｄが「有資格者５名で相談業務に対応する」条件により競争入札をした場合の想定例。

・Ｄに非常勤特別職で雇用されていた有資格消費生活相談員を新たに雇用した民間業者Ｅが相談業務を受託して、３年間の契約をした。３年後の年度末には、継続中の案件を早急に解決させた。３年後にまた競争入札があったが、今度はＥのほかに，２社応札した。結果として、Ｆが受託した。Ｆも元の消費生活相談員を雇用したが、入札金額を低くしたため、報酬は激減した。残業代も出ないため、あっせんはしないで助言にとどめ、法律相談や業界団体紹介をするだけのコールセンター的な業務内容になった。ベテラン消費生活相談員は嫌気をさして退職したので、有資格の無経験者が就職したが、教えてくれる人もいないので、他機関紹介一覧表だけを持って電話対応している。

１１．最後に

・消費生活センターあっせんは ADR や調停の進め方とは違う　→　権威性はないが、ある意味自由に双方から本音を聞き出し、真実に迫り、着地点を探り提案したい。だからこそ、行政職員、消費生活相談員、テスト職員を含め、一貫した「オール消費生活センターチーム」で対応すべきであり、自治体全体や警察とも協力して取り組む課題である。よって民間委託になじまない業務である。